ESTIMATES

Office of the Commissioner of Official Languages

Performance Report

For the period ending
March 31, 2002

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2002

Available in Canada through your local bookseller or by mail from

Canadian Government Publishing — PWGSC

Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/60-2002
ISBN 0-660-62138-X

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting of results through ministers to Parliament and citizens. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following certain principles. Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering its commitments. The report also associates performance with earlier commitments as well as achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance of the organisation according to the principles outlined above, and provide comments to the department or agency that will help it in the next cycle of planning and reporting.

This report is accessible electronically from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

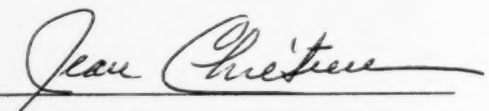
Comments or questions can be directed to:

Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5

OR to this Internet address: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Office of the Commissioner of Official Languages

Departmental Performance Report
For the period ending
March 31, 2002



The Right Honourable Jean Chrétien
Prime Minister of Canada

103-02649/

TABLE OF CONTENTS

I Commissioner's Message 2

II Strategic Context 3
Environment of the Office of the Commissioner 3
Overview of the Office of the Commissioner 3
Complaints and Investigations 4
Information, Research and Analysis 4
Corporate Services 4

III Strategic Outcomes 5

Appendices 11
A Consolidation of Reports 11
B Financial Performance 11
C Financial Tables 12
D Other Information 15

I COMMISSIONER'S MESSAGE

During the period covered by this report, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) learned more about influencing new federal agencies that operate differently than do federal departments and Crown corporations. The practice of entrusting entire programs to outside parties requires an ongoing study of the changes in the way government works and the creation of a system of effective networks to ensure that linguistic duality is respected. We must introduce standard governance frameworks that will ensure improved accountability to Parliament.

In addition to performing my role as ombudsman, I have given OCOL a new strategic direction that focuses on three key areas: (1) developing an understanding of the constantly changing reality through the collection of relevant information; (2) researching and preparing official languages reports for institutions subject to the *Official Languages Act* (OLA); and (3) taking a strategic, integrated approach to encourage institutions to include official languages in their programs, services and management practices in order to influence and encourage stakeholders to comply with the provisions of the OLA. In this regard, I have submitted a strategic framework document on official languages to the Minister of Intergovernmental Affairs, suggesting various avenues that the government should explore when developing its framework for action.

I also re-examined our investigations process in order to improve OCOL's ability to persuade institutions to make lasting changes with respect to issues that lead to complaints. Complaints continue to serve as powerful tools in support of my role as an agent for change.

During the year, I once again examined the consequences of new legislative measures on Canada's linguistic duality, and whether these measures related to the modernization of human resource management in the Public Service, the Internet, *Government On-Line*, the new immigration policy, air transportation or health care. The government must quickly develop an overall vision for official languages, complete with objectives, time frames, financial resources and performance measures.

The future for Canadians must see the establishment of substantive equality for the official languages. OCOL has expended considerable effort to date toward achieving this objective, and I firmly intend to stay the course.

Dyane Adam

II STRATEGIC CONTEXT

ENVIRONMENT OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER

OCOL must demonstrate leadership and influence as regards the equality of English and French in Parliament, the federal government, the federal administration and institutions subject to the OLA in order to encourage them to fulfill their official languages obligations. The tragic events of September 11, 2001 have somewhat slowed the government's action on official languages by altering the list of priorities and the resulting allocation of government resources.

OCOL also has the obligation to contribute to the growth and vitality of linguistic communities in Canada. It maintains close relationships with official language community organizations and must often react to public discourse that has an impact on linguistic duality in Canadian society. As part of its duties, OCOL is also called on to intervene before the courts in cases involving the recognition and exercise of language rights.

OCOL has successfully maintained its general ability to conduct research and analysis of social and legal issues during a period of constant social change and globalization, without additional resources. In doing so, OCOL has met a major challenge. Our duty is to take a closer look at the increasingly varied and complex challenges involving language rights in areas such as the new knowledge economy, healthcare, immigration, education and early childhood.

Due to the horizontal nature of these issues, we are working more closely with the federal partners that have responsibilities as central agencies for achieving the objectives of the OLA: the Privy Council Office, the Treasury Board Secretariat, the Public Service Commission, Canadian Heritage, Justice Canada, Public Works and Government Services Canada, Statistics Canada and the Canadian Centre for Management Development. The Standing Joint Committee on Official Languages is also a key stakeholder.

OVERVIEW OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER

OCOL, which serves the public from its offices in Ottawa and its five regional offices, supports the Commissioner of Official Languages in fulfilling her mandate. This mandate consists of taking all necessary measures to ensure recognition of the status of each of the official languages and compliance with the letter and the spirit of the OLA and the legislative intent in the administration of the affairs of federal institutions, including any of their activities relating to the advancement of English and French in Canadian society.

The work of OCOL is divided into three business lines, the first involving complaints and investigations, the second one information, research and analysis, and the third one corporate services.

Complaints and Investigations

The Complaints and Investigations business line conducts investigations and special studies and issues recommendations on the corrective actions required to ensure full compliance with the OLA. As linguistic ombudsman, the Commissioner attempts, through persuasion, discussion and other methods associated with the new conflict resolution philosophy, to resolve complaints received from members of the public to the satisfaction of the parties concerned within a reasonable period of time, as prescribed by the OLA.

Full implementation of language rights sometimes requires the linguistic ombudsman to take exceptional measures and appear in court to resolve systemic problems or to prevent injustices. She may take legal action or intervene in cases involving the OLA.

Information, Research and Analysis

The Information, Research and Analysis business line defines the strategic orientations for OCOL by conducting research and analysis of language policies. It provides liaison with the various governmental organizations and groups working in the linguistic area and informs Parliament and the public at large about the OLA and the role of the Commissioner. It maintains relationships and, in some cases, works with central agencies, Parliament and its committees, elected provincial officials and heads of government and various national and regional organizations and associations.

It also supports the Commissioner in her role as ombudsman and agent for change, and informs members of the public about their language rights and OCOL's role. As well, it develops various communication products, such as speeches, media intervention strategies, publications, brochures and communication programs.

Corporate Services

The Corporate Services business line provides a wide variety of services and support to all of OCOL to allow it to fully carry out its mandate and responsibilities. Corporate Services provide both Headquarters and the regional offices with strategic advice, services and products relating to financial management and planning, human resources management, information management and information technology, and administrative services. The Commissioner's Office is included in this business line.

III STRATEGIC OUTCOME

The Commissioner and her staff continued their significant efforts to increase OCOL's effectiveness and efficiency. Although OCOL has improved its performance, the constant pressure of complaints, government transformations, court judgments pertaining to language rights, parliamentary liaison, technological developments and new policies regarding human resource management exceeds the scope of current resources.

The Commissioner must continue to fulfill her mandate by ensuring that institutions subject to the OLA comply fully with the provisions of the OLA and that the government's commitment to linguistic duality leads to lasting results. To do so, the Commissioner must complete the strategic shift in emphasis to the three key areas set forth in this report (see *Commissioner's Message*, page 2).

Here are the main outcomes accomplished by business line during the past year.

Complaints and Investigations

- During the year, OCOL received 1,222 complaints, and 933 of these led to investigations, which were conducted to address situations of non-compliance with the OLA. In some cases, the Commissioner issued recommendations to institutions with a view to resolving persistent problems.

- Complaints also serve as tools to inform managers and institutions of their obligations and encourage them to implement corrective measures that are more than simply administrative arrangements. For example, using influence and persuasion and as a result of an in-depth examination of all complaints filed against Air Canada, OCOL confirmed the existence of systemic problems and entered into a dialogue with Air Canada to prevent similar complaints in the future. Air Canada is finalizing its action plan regarding compliance with the OLA.

- During the year, the Commissioner issued 200 recommendations as a result of investigations and special studies. They stressed the importance of a profound change in culture to counter the resistance or inertia of a number of institutions in the search for lasting solutions.

- Issues involving the formal evaluation of the language skills of deputy ministers, associate deputy ministers and service to the public were closely examined. A summary of the reports of OCOL studies on points of service confirmed that extensive change is required for linguistic duality to become a strong value for the government and its institutions. See OCOL's Web site at http://www.ocol-clo.gc.ca.

- Complaints and Investigations takes a proactive approach to limiting the new complaints filed: it informs managers, including the most senior levels, about the importance of changing the organizational culture and seeks to strengthen their commitment to linguistic duality. Since OCOL has no direct control over the number of complaints filed this number fluctuates. Various factors can have an impact, including social and political conditions, public opinion and the state of labour relations within an institution, See OCOL's Web site at http://www.ocol-clo.gc.ca.

- OCOL's new approach to investigations promotes dialogue with the manager of the responsibility centre against which a complaint is lodged. For example, by contacting the organizer of an event spanning several days or weeks and discussing a shortcoming as soon as it is identified, the situation can be corrected before the end of the event.The purpose of opening a dialogue with the manager is to address the problem at its source and agree on the required measures and the implementation of sustainable solutions. If necessary, formal recommendations can be made in the investigation report. During the reporting period, this new approach led to a 10% reduction in the time required to handle complaints. Through the efforts we intend to make over the next two years, we expect to be able to reduce the time spent handling complaints by an additional 15%.

- One of the Commissioner's objectives was to meet with the executive committees of departments and other institutions subject to the OLA in order to inform the most senior managers about the need to change the organizational culture as it pertains to official languages. During the year, the Commissioner participated in about ten meetings, at which she encouraged managers to strengthen their role in advancing both official languages and their commitment to a change in culture. Consequently, the conditions conducive to such change (attitudes, behaviours, shared values, social and organizational interaction) must be present. The Commissioner is continuing her efforts to ensure that official languages constitute a key element in the current modernization of human resource management in the Public Service. See the summary of proposals made by the Commissioner to the President of the Treasury Board: http://www.ocol-clo.gc.ca/ps_modern.htm.

- Although the number of founded complaints and the nature of complaints are indicators of the prevailing linguistic situation in a given institution, liaison activities allow us to monitor, to a certain degree, the progress made and the difficulties encountered by institutions. The Commissioner, as an officer of Parliament, also wishes to see the auditing function restored, which would assist her in monitoring compliance with the OLA and reporting more accurately to Parliament and Canadians. In assessing the linguistic health of institutions, the Commissioner has too often had to rely on information from various sources, including management reports submitted by the institutions themselves. For this reason, the Commissioner hopes to serve as an external auditor in order to directly examine the extent to which institutions are complying with the requirements of the OLA, both in terms of their

structure and their operations. In view of government transformations, it is crucial that an independent agent conduct adequate and proactive monitoring of all institutions subject to the OLA.

- As in the past, the Commissioner intervened in various legal proceedings intended to ensure compliance with language rights guaranteed by the OLA[1] and the Canadian *Charter of Rights and Freedoms*. Among her interventions, she participated in Louis Quigley's legal action against the House of Commons[2] to ensure that Canadians can have equal access to the debates of Parliament in both official languages. The Commissioner also participated in the Ontario Court of Appeal hearing in the Montfort Hospital case[3] in order to stress the need of the Franco-Ontarian community for institutions that ensure its vitality and growth.

- The Commissioner also intervened in the court challenge by certain municipalities in the Montreal area to municipal merger legislation.[4] Her intent was to seek clarification of the Quebec government's constitutional obligations under subsection 16(3) of the Charter to advance the equality of status of English and French and pursuant to the unwritten principle of protecting linguistic minorities.[5] Finally, she intervened in the *Fédération franco-ténoise*'s case before the Federal Court of Appeal to remind the Court of the obligations of the governments of the Northwest Territories and Canada to the Francophone minority.[6]

---

[1] Note: Following an MOU reached with Air Canada and the union concerned, the Commissioner abandoned two court actions filed in 1996 against Air Canada: *The Commissioner of Official Languages and Air Canada (Halifax)*, Federal Court, T-1989-96; *The Commissioner of Official Languages and Air Canada (Pearson)*, Federal Court, T-2043-96.

[2] *Quigley* v. *Canada (House of Commons)*, Federal Court, T-2395-00. http://www.ocol-clo.gc.ca/factum_e_t-2395-00.htm.

[3] *Lalonde* v. *Ontario (Health Services Restructuring Commission)* (2001), 56 O.R. (3d) 505 (C.A.).

[4] *Baie d'Urfé (Ville)* c. *Québec (Procureur général)*, [2001] J.Q. no 2954 (S.C.), and [2001] J.Q. no. 4821 (C.A.) and [2001] J.Q. no 4916 (C.A.).

[5] The unwritten principle of protecting minorities had been considered by the Supreme Court in the *Reference re Secession of Quebec*, [1998] 2 S.C.R. 217, and subsequently by the Ontario Court of Appeal in the Montfort decision (*supra*, note 3) and the New Brunswick Court of Appeal in *Moncton (City)* v. *Charlebois*, 2001 NBCA 117.

[6] *Fédération Franco-Ténoise* v. *Canada*, [2001] 3 F.C. 641 (C.A.).

Information, Research and Analysis

- The Commissioner considers her relations with parliamentary committees to be very important since they allow her. She had to support the work of parliamentarians in a timely manner to exert a positive influence on bills in order to include, when appropriate, provisions reflecting linguistic duality as an essential element in Canada's social fabric.During the reporting period, the Commissioner appeared six times before various House and Senate committees to present her point of view on issues with a significant impact on linguistic duality. In addition to presentations on a regular basis before the Standing Joint Committee on Official Languages, the Commissioner appeared before the Standing Committee on Citizenship and Immigration, the Senate Procedures Committee and the Standing Senate Committee on Legal and Constitutional Affairs. These appearances provided an opportunity to mobilize the government and the administration to more effectively promote community development and the equality of English and French in Canadian society.

- The Commissioner took part in many initiatives designed to support institutions and strengthen the identity and development of official language minority communities. One such initiative was the Montfort Hospital saga, during which the Commissioner spoke publicly on many occasions and intervened before the Court of Appeal in order to save the institution. The impact of this great collective victory will very likely extend beyond Ontario's borders and will encourage provinces and territories to take steps to promote the development and vitality of their own official language minority communities. Another example is the Commissioner's appearance before the Romanow Commission to remind members of the importance of the linguistic dimension of healthcare and to encourage them to consider this aspect in their final report. Liaison activities – with both the institutions and communities – allowed OCOL, as much as possible, to facilitate productive communications and co-operation between the two. As the linguistic conscience of Canadians, the Commissioner intends to continue sounding the alarm each time the vitality of official language communities is threatened by ill-considered policies or administrative decisions.

- In the same vein, OCOL continued to improve its communications with majority communities in order to understand their concerns and their points of view and to better inform the general public and provincial and municipal decision-makers of the advantages of the equal status of both official languages as a fundamental value of our society. An example of this would be the Commissioner's interventions to challenge the constitutionality of the provisions of Bill 171 that imposed more stringent conditions for the granting of bilingual status to municipalities in Quebec. The Commissioner felt that the new criteria would erode the language rights of Anglophones. The first-level judge at the Court of Appeal eventually ruled that the new criteria refusing bilingual status to a municipality that would otherwise have

received it under the old system could constitute a violation of section 16 of the Charter.

- The Commissioner published her study on immigration and linguistic duality in Canada. Despite the growing importance of immigration in ensuring Canada's demographic growth, decision-makers have not necessarily assessed the impact of immigration on linguistic duality and Canada's future. The results of this study revealed a lack of effort to recruit Francophone immigrants to official language communities outside Quebec. See OCOL's Web site at http://www.ocol-clo.gc.ca.

- A new study has provided an update on the issue of the development of French on the Internet. This study, including 19 recommendations, is intended to encourage federal departments and agencies to increase the critical mass of French-language content on the Interne, develop the language industries and enhance the window on linguistic duality internationally. See OCOL's Web site at http://www.ocol-clo.gc.ca.

- OCOL provided ongoing support for the Commissioner's public interventions by preparing strategies, media analyses, speeches and news releases which served to better inform the federal public administration, Parliament and Canadians. The Commissioner gave 33 public speeches, granted 250 media interviews, issued 11 press releases and published roughly 20 letters to the editor. We found over 1,800 references of the Commissioner and OCOL in the national media. OCOL produced about 50 advertisements to raise awareness of its services and better promote the official languages. See OCOL's Web site at http://www.ocol-clo.gc.ca.

- OCOL also operated information booths at 12 fairs and exhibitions across Canada, such as at Regina Buffalo Days, the Canada Games in London, the Education Training Job Fair in Montreal and the Moncton Home Show. The booths attracted people of all ages, including many young people, and raised OCOL's profile. In addition to the Annual Report and special studies, a number of communication products (posters, brochures, vignettes and other promotional tools) were produced and distributed to partners and clients.

- Among the other activities to promote official languages, OCOL participated in the presentation of various awards, including the Quebec Writers' Federation's Translation Prize and the Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance (OCOL prize for children's learning activities), in co-operation with the Association canadienne d'éducation en langue française (ACELF) during National Francophonie Week.

- OCOL ensured that attention was paid to official language issues during major national and international events, such as the Summit of the Americas in Quebec City and the World Championships in Athletics in Edmonton. OCOL also contributed to the content and success of the Atlantic Symposium on Official Languages in Charlottetown organized by the Federal Councils in the Atlantic region and, together

with stakeholders from institutions subject to the OLA, followed up on commitments made during the Symposium.

- OCOL worked with the Treasury Board Secretariat, the Fédération des francophones de la Colombie-Britannique and the Pacific Council of Senior Federal Officials on a pilot project to raise awareness of linguistic obligations and improve quality of service in both languages in offices designated bilingual in British Columbia.

- OCOL also jointly developed a strategy with the Department of Indian Affairs and Northern Development (DIAND) to inform senior executives about their obligations with respect to official languages pursuant to Part VII of the OLA. During meetings with the deputy minister of DIAND, the Commissioner emphasized the Department's responsibilities pertaining to the community development of Northern peoples pursuant to the OLA.

- The Commissioner supported real recognition of the bilingual status of the City of Ottawa to ensure that, as the national capital, it would fully reflect the constitutional status of English and French as Canada's official languages and the importance of linguistic duality as a fundamental characteristic of Canadian identity.

Corporate Services

- Technological innovation and changes in the role of government also left a mark at OCOL. OCOL is committed to developing an organization with a structure, infrastructure and operating practices that foster the effective implementation of a renewed approach to fulfilling the Commissioner's mandate.

- OCOL continues to improve its strategic approach to information technology and information management by integrating the file management system with the complaints investigation and management system. This system will integrate all information management systems. In addition, updates to the remote access system will provide improved data access.

- As part of the initiative to modernize the comptroller function, OCOL has evaluated its ability to manage and identify the various business lines that need to improve their practices. OCOL is now in the process of developing an action plan.

APPENDICES

APPENDIX A - CONSOLIDATION OF REPORTS

MATERIAL MANAGEMENT AND PURCHASING

OCOL has tested the latest version of the Integrated Material Management System (IMMS). Decentralized use will begin as soon as the finishing touches to the new computing infrastructure are complete. The purpose of the IMMS is to allow for real-time interfacing with the Common Departmental Financial System; to enhance fixed asset record keeping to support requirements for amortization accounting entry generation; and to improve the various administrative and financial transaction processes.

APPENDIX B - FINANCIAL PERFORMANCE

FINANCIAL PERFORMANCE OVERVIEW

The expenditures outlined in the 2001-2002 Report on Plans and Priorities (RPP) for OCOL totalled $11.3 million. Through the Supplementary Estimates, OCOL received an additional $3.9 million, which includes employee benefit plan contributions, for a total of $15.2 million in authorities. The most important items in the Supplementary Estimates include:

- $289,000 carried over from the 2000-2001 fiscal period;
- $575,000 to compensate for the signing of collective agreements;
- $2,795,000 through a grant submission to Treasury Board, to improve the information technology infrastructure and to increase OCOL's original operating budget;
- $59,000 in statutory appropriations for employee benefit plan contributions.

APPENDIX C - FINANCIAL TABLES

In order to present information in a consistent and comparative manner, financial tables were prepared for each business line, as in the 2001-2002 Report on Plans and Priorities and in the *Public Accounts*, and not on the basis of chief results-oriented commitments.

Financial Table 1 - Summary of Voted Appropriations

Total authorities correspond to the Main Estimates plus all supplementary estimates and other authorities.

Financial Requirements by Authority (thousands of dollars)

	2001-2002		
Vote	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Office of the Commissioner of Official Languages			
25 Operating Expenditures	9,944.0	13,793.8	13,415.0
(S) Crown Assets Surplus	0.0	4.8	0.0
(S) Employee Benefit Plan Contributions	1,391.0	1,450.0	1,450.0
Total	**11,335.0**	**15,248.6**	**14,865.0**

The discrepancies between planned spending and total authorities are primarily due to additional appropriations received during the fiscal year.

Financial Table 2 – Departmental Planned versus Actual Spending

This table gives a detailed breakdown of total planned spending, authorities (in italics) and actual spending (in bold) for 2001-2002, by business line and by type of expenditure.

Departmental Planned versus Actual Spending, by business line (thousands of dollars)

Business Lines	FTEs*	Operating	Capital	Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Complaints and Investigations							
Planned spending	69.0	5,982.0	0	0	5,982.0	0	5,982.0
Total authorities	*63.0*	*4,723.5*	*0*	*0*	*4,723.5*	*0*	*4,723.5*
Actuals	**53.4**	**4,621.5**	**0**	**0**	**4,621.5**	**0**	**4,621.5**
Information, Research and Analysis							
Planned spending	21.0	1,905.0	0	0	1,905.0	0	1,905.0
Total authorities	*45.0*	*4,380.8*	*0*	*0*	*4,380.8*	*0*	*4,380.8*
Actuals	**36.2**	**4,071.4**	**0**	**0**	**4,071.4**	**0**	**4,071.4**
Corporate Services							
Planned spending	34.0	3,448.0	0	0	3,448.0	0	3,448.0
Total authorities	*37.0*	*6,144.3*	*0*	*0*	*6,144.3*	*0*	*6,144.3*
Actuals**	**35.0**	**6,171.9**	**0**	**0**	**6,171.9**	**0**	**6,171.9**
Total							
Planned spending	124.0	11,335.0	0.0	0.0	11,335.0	0.0	11,335.0
Total authorities	*145.0*	*15,248.6*	*0.0*	*0.0*	*15,248.6*	*0.0*	*15,248.6*
Actuals	**124.6**	**14,865.0**	**0.0**	**0.0**	**14,865.0**	**0.0**	**14,865.0**
Costs of services provided by other departments							
Planned spending							1,573.0
Total authorities							*1,573.0*
Actuals							**1,699.2**
Net Cost of the Program							
Planned spending							12,908.0
Total authorities							*16,821.6*
Actuals							**16,564.2**

Numbers are rounded; they, and the totals shown, may not correspond.

The discrepancies between planned spending and total authorities for each business line are primarily due to additional appropriations received during the fiscal year.

* Full-time equivalents

** Includes $1,450,000 for employee benefit plan contributions.

Financial Table 3 – Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending

This table gives an historical overview of spending by business line. It also includes a comparison between total planned spending for 2001-2002 and actual spending, which appears in the *Public Accounts*.

Historical Comparison of Departmental Planned versus Actual Spending, by business line (thousands of dollars)

			2001-2002		
Business Lines	**Actual 1999-2000**	**Actual 2000-2001**	**Planned Spending**	**Total Authorities**	**Actual**
Complaints and Investigations	4,869.2	4,059.7	5,982.0	4,723.5	4,621.5
Information, Research and Analysis	1,632.7	2,693.4	1,905.0	4,380.8	4,071.4
Corporate Services	4,957.3	5,814.3	3,448.0	6,144.3	6,171.9*
Total	**11,459.2**	**12,567.4**	**11,335.0**	**15,248.6**	**14,865.0**

Numbers are rounded; they, and the totals shown, may not correspond.
Total authorities correspond to the Main Estimates plus all supplementary estimates and other authorities.

* Includes $1,450,000 for employee benefit plan contributions.

APPENDIX D - OTHER INFORMATION

CONTACTS FOR FURTHER INFORMATION AND THE WEB SITE

HEADQUARTERS			
344 Slater Street, Ottawa, Ontario K1A 0T8		**Web site:** http://www.ocol-clo.gc.ca	
General Information:	(613) 996-6368	**E-Mail:** Message@ocol-clo.gc.ca	
Toll-free number:	1-877-996-6368	**Complaints:**	(613) 992-LANG
Fax:	(613) 993-5082		(613) 992- 5264

REGIONS			
Atlantic	(506) 851-7047 1 800 561-7109	Fax:	(506) 851-7046
Quebec	(514) 283-4996 1-800-363-0628	Fax:	(514) 283-6677
Ontario	(416) 973-1903 1-800-387-0635	Fax:	(416) 973-1906
Manitoba and Saskatchewan	(204) 983-2111 1-800-665-8731	Fax:	(204) 983-7801
Alberta, British Columbia, North West Territories, Yukon and Nunavut	(780) 495-3111 1-800-661-3642	Fax:	(780) 495-4094

Other publications: http://www.ocol-clo.gc.ca

BUDGET DES DÉPENSES

Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2002

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2002

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des

Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC

Ottawa, Canada K1A 0S9

No de catalogue BT31-4/60-2002
ISBN 0-660-62138-X

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant certains principes. Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi rattacher le rendement aux engagements antérieurs, tout en soulignant les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires et des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes précités et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification.

Le présent rapport peut être consulté par voie électronique sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à l'organisme suivant :

Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5

OU à l'adresse Web suivante : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Commissariat aux langues officielles

Rapport ministériel de rendement
Pour la période se terminant le 31 mars 2002

Le très honorable Jean Chrétien
Premier ministre du Canada

TABLE DES MATIÈRES

I Message de la Commissaire 2

II Contexte stratégique 3
Environnement du Commissariat 3
Aperçu du Commissariat 3
Secteur des plaintes et enquêtes 4
Secteur information, recherche et analyse 4
Secteur des services corporatifs 4

III Résultats stratégiques 5

Annexes 12
A Consolidation de rapports 12
B Rendement financier 12
C Tableaux financiers 13
D Autres renseignements 16

I MESSAGE DE LA COMMISSAIRE

Au cours de la période que couvre ce rapport, le Commissariat a enrichi ses connaissances en vue d'influencer les nouveaux organismes fédéraux dotés de modes de fonctionnement différents de ceux des ministères et des sociétés d'État. La pratique de confier à des parties externes des programmes entiers nécessite une étude constante de l'évolution du fonctionnement de l'appareil gouvernemental et l'établissement d'un système de réseautage efficace pour assurer le respect de la dualité linguistique. Il faut instaurer des cadres de régie uniformes permettant une meilleure reddition de comptes au Parlement.

En plus de poursuivre mon rôle d'ombudsman, j'ai donné au Commissariat une nouvelle orientation stratégique qui gravite autour de trois axes : 1) le développement des connaissances sur la réalité en constante évolution par la collecte d'informations pertinentes; 2) les recherches et l'établissement de bilans sur la situation linguistique des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (*Loi*); 3) l'emploi d'une approche stratégique intégrée afin d'encourager les institutions à inclure les langues officielles dans leurs programmes, leurs services et leurs modes de gestion de manière à influencer et à inciter les intervenants et intervenantes à mettre en œuvre les dispositions de la *Loi*. Dans cette perspective, j'ai soumis au ministre des Affaires intergouvernementales le document « Le cadre stratégique sur les langues officielles », qui propose un certain nombre de pistes d'action que le gouvernement devrait explorer dans l'élaboration de son cadre d'action.

En outre, j'ai réexaminé notre processus d'enquête pour accroître la capacité du Commissariat à amener les institutions à apporter des changements durables aux questions que soulèvent les plaintes qui leur sont adressées. Celles-ci demeurent de puissants outils pour appuyer mon rôle d'agente de changement.

Au cours de cette année, j'ai encore une fois étudié les conséquences des nouvelles mesures législatives sur la dualité linguistique canadienne, que ces mesures aient trait à la modernisation de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique, à Internet, à *Gouvernement en direct*, à la nouvelle politique d'immigration, au transport aérien ou à la santé. Le gouvernement doit se munir sans tarder d'une vision d'ensemble en matière de langues officielles assortie d'objectifs, d'échéances, de ressources financières et de mesures de rendement.

L'avenir doit se traduire, pour les Canadiens et les Canadiennes, par une égalité réelle des langues officielles. Le Commissariat n'a pas ménagé ses efforts jusqu'ici pour atteindre ce résultat et j'ai la ferme intention de continuer à agir en ce sens.

Dyane Adam

II CONTEXTE STRATÉGIQUE

ENVIRONNEMENT DU COMMISSARIAT

Le Commissariat doit exercer un leadership d'influence visant l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi* afin d'inciter ces organismes à tenir leurs obligations en matière de langues officielles. Les événements malheureux du 11 septembre 2001 ont quelque peu freiné la mobilisation du gouvernement en matière de langues officielles en modifiant la liste des priorités et l'attribution des ressources gouvernementales qui en découle.

Le Commissariat est tenu aussi de contribuer au maintien et à l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada. À cet égard, il entretient des liens étroits avec les organismes représentant les communautés de langue officielle et doit souvent composer avec les débats publics qui influent sur la dualité linguistique au sein de la société canadienne. Le Commissariat, de par ses fonctions, a également à intervenir devant les tribunaux dans des affaires mettant en cause la reconnaissance et l'exercice des droits linguistiques.

Le Commissariat a réussi à maintenir sa capacité générale de recherche et d'analyse des phénomènes sociaux et juridiques dans une période de changements sociaux continus et de mondialisation, sans ressources supplémentaires. Ce faisant, le Commissariat a relevé un défi de taille. Il est de notre devoir d'examiner plus à fond les enjeux de plus en plus diversifiés et complexes relatifs aux droits linguistiques dans des domaines tels que, entre autres, la nouvelle économie du savoir, la santé, l'immigration, l'éducation et la petite enfance.

La nature horizontale de ces dossiers nous conduit à travailler davantage de concert avec les intervenants fédéraux responsables d'organismes centraux pour réaliser les objectifs de la *Loi*. Citons le Bureau du Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Commission de la fonction publique, Patrimoine canadien, Justice Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Statistique Canada et le Centre canadien de gestion. Le Comité mixte permanent des langues officielles demeure aussi un intervenant privilégié.

APERÇU DU COMMISSARIAT

Le Commissariat, qui sert le public tant à partir de son bureau d'Ottawa que de ses cinq bureaux régionaux, seconde la Commissaire dans l'exécution de son mandat. Ce mandat consiste à prendre toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter la lettre et l'esprit de la *Loi* et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions fédérales, notamment la promotion par celles-ci du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Sur le plan organisationnel, le Commissariat gère en fonction de trois secteurs d'activité : le premier s'occupe des plaintes et des enquêtes; le deuxième se consacre à l'information, à la recherche et à l'analyse, et le troisième est celui des services corporatifs.

Secteur des plaintes et des enquêtes

Le Secteur des plaintes et des enquêtes réalise des enquêtes et des études spéciales et émet des recommandations sur les mesures correctives à apporter pour assurer une pleine mise en œuvre de la *Loi*. En tant qu'ombudsman linguistique, la Commissaire tente, par la persuasion, la discussion et autres moyens relevant de la nouvelle philosophie de règlement des différends, de régler les plaintes qu'elle reçoit du public à la satisfaction des intéressés et dans un délai raisonnable, tel que le prescrit la *Loi*.

La pleine mise en œuvre des droits linguistiques exige parfois que l'ombudsman linguistique envisage des mesures exceptionnelles et se présente devant les tribunaux pour résoudre des problèmes systémiques ou prévenir des injustices. La Commissaire peut intenter des recours judiciaires ou intervenir dans des instances touchant à la *Loi*.

Secteur information, recherche et analyse

Le Secteur information, recherche et analyse définit les orientations stratégiques du Commissariat à l'aide de travaux de recherche et d'analyse en matière de politiques linguistiques. Il assure la liaison avec les divers organismes gouvernementaux et les groupes œuvrant dans le domaine et renseigne les parlementaires et le public sur la *Loi* et le rôle de la Commissaire. Il entretient des rapports et, dans certains cas, collabore avec les organismes centraux, les parlementaires et leurs comités, les représentants élus des provinces et les chefs de gouvernement ainsi qu'avec une diversité d'organismes et d'associations à l'échelle régionale et nationale.

Il appuie également la Commissaire dans son rôle d'ombudsman et d'agente de changement et informe le public de ses droits linguistiques et le renseigne sur le rôle du Commissariat. Il élabore par ailleurs divers produits de communication comme des allocutions, de stratégies d'intervention dans les médias, des publications, des dépliants et des programmes de communication.

Secteur des services corporatifs

Le Secteur des services corporatifs fournit à l'ensemble du Commissariat une gamme de services et d'appuis pour que l'organisation puisse remplir pleinement son mandat et s'acquitter de ses responsabilités. Les Services corporatifs offrent, tant à l'administration centrale qu'aux bureaux régionaux, conseils, services et produits stratégiques associés dans les domaines suivants : gestion et planification financières, gestion des ressources humaines, gestion de l'information et des technologies et services administratifs. Le Cabinet de la Commissaire fait partie de ce secteur.

III RÉSULTATS STRATÉGIQUES

La Commissaire et son personnel ont poursuivi les efforts importants qu'ils avaient entrepris pour accroître l'efficacité et l'efficience du Commissariat. Bien que l'organisme ait amélioré son rendement, les pressions constantes qu'engendrent les plaintes, les transformations gouvernementales, les jugements des tribunaux en matière de droits linguistiques, la liaison parlementaire, l'évolution de la technologie et les nouvelles politiques en matière de gestion des ressources humaines font en sorte que les ressources actuelles ne suffisent plus.

La Commissaire doit continuer à s'acquitter de sa mission en s'assurant que les institutions assujetties à la *Loi* appliquent l'ensemble des dispositions de cette dernière et que l'engagement du gouvernement à l'égard de la dualité linguistique se concrétise par des résultats durables. Pour ce faire, la Commissaire doit mener à terme le virage stratégique amorcé selon les trois axes définis dans le présent rapport (voir *Message de la Commissaire*, page 2).

Les paragraphes suivants font état des principaux résultats accomplis par secteur au cours de l'exercice écoulé.

Secteur des plaintes et des enquêtes

- Au cours de l'année visée, le Commissariat a reçu 1 222 plaintes, dont 933 ont fait l'objet d'une enquête. Ces enquêtes ont servi à rétablir des situations d'inobservation de la *Loi* et, dans certains cas, le Commissariat a formulé des recommandations aux institutions en vue de résoudre les problèmes qui perdurent.

- Les plaintes servent de plus d'outils pour sensibiliser les gestionnaires et les institutions à leurs obligations et les amener à apporter des correctifs qui dépassent les simples mesures administratives. À titre d'exemple, en usant d'influence et de persuasion, le Commissariat est parvenu, après un examen approfondi de l'ensemble des plaintes portées contre Air Canada, à confirmer l'existence de problèmes systémiques et à poursuivre le dialogue avec cette institution pour éviter le dépôt de nouvelles plaintes de même nature. Air Canada est à mettre au point son plan d'action en matière d'application des exigences de la *Loi*.

- La Commissaire a émis deux cents recommandations au cours de l'exercice. Ces recommandations, faites dans le cadre d'enquêtes et d'études spéciales, insistaient sur l'importance d'un changement de culture en profondeur devant la résistance ou l'inertie de plusieurs institutions en ce qui a trait à la recherche de solutions durables.

- Les questions touchant l'évaluation formelle de la compétence linguistique des sous-ministres et des sous-ministres délégués ainsi que le service au public ont été examinées de près. La synthèse des bilans des études du Commissariat sur les points de service a confirmé que, pour que la dualité linguistique soit une valeur réelle du

gouvernement et de ses institutions, un changement en profondeur s'avère nécessaire. Voir le site Internet http://www.ocol-clo.gc.ca.

- Le secteur des plaintes et des enquêtes prend des mesures proactives pour éviter le dépôt de nouvelles plaintes. Ainsi, il sensibilise les gestionnaires, dont les plus hauts dirigeants, à l'importance de changer la culture organisationnelle et il cherche à accroître leur engagement à l'égard de la dualité linguistique. Étant donné que le Commissariat n'a aucun pouvoir direct sur le nombre de plaintes déposées, le nombre d'enquêtes fluctue. Divers facteurs peuvent agir sur cet état de fait, dont le contexte social, la conjoncture politique, l'opinion publique et l'état des relations de travail au sein d'une institution. Voir le site Internet http://www.ocol-clo.gc.ca.

- La nouvelle approche d'enquête du Commissariat favorise un dialogue avec la personne responsable du centre de responsabilité contre qui une plainte est adressée. Voici un exemple illustrant cette approche : le fait de communiquer et de discuter avec le responsable d'un événement s'étendant sur quelques jours ou semaines dès le signalement d'un manquement permettra de corriger la situation avant la fin de l'événement. Ce dialogue avec le responsable vise à aborder le problème à sa source et à convenir des mesures nécessaires à la mise en place de solutions durables. Au besoin, des recommandations formelles apparaissent au rapport d'enquête. Au cours de l'année visée, cette nouvelle approche a réduit de dix pour cent le temps de traitement des plaintes. Grâce aux efforts que nous comptons déployer au cours des deux prochains exercices, nous pensons réussir à réduire encore de quinze pour cent le temps de traitement des plaintes.

- La Commissaire s'était donné comme objectif de rencontrer les comités de gestion des ministères et autres institutions assujetties à la *Loi* en vue de sensibiliser les plus hauts dirigeants à la nécessité de changer la culture organisationnelle à l'égard des langues officielles. Au cours de l'exercice, la Commisaire a tenu quelque dix rencontres au cours desquelles elle a invité les dirigeants à intensifier leur rôle dans la progression des deux langues officielles et à accroître leur engagement envers le changement de culture. Il importe, en conséquence, de réunir les conditions propices à ce changement (attitudes, comportements, valeurs partagées, interactions sociales et organisationnelles). La Commissaire persévère dans ses efforts pour que les langues officielles constituent un élément clé de la modernisation de la gestion des ressources humaines actuellement en cours dans la fonction publique. Voir le résumé des propositions faites par la Commissaire à la présidente du Conseil du Trésor : http://www.ocol-clo.gc.ca/fp_moderne.htm.

- Bien que le nombre de plaintes fondées et la nature des plaintes représentent des indicateurs de la situation linguistique au sein d'une institution, les activités de liaison permettent de se tenir au fait, dans une certaine mesure, des progrès accomplis et des difficultés auxquelles les institutions font face. La Commissaire souhaite aussi, à titre d'agente du Parlement, rétablir la fonction de vérification, qui l'aiderait à mieux cerner la mise en œuvre de la *Loi* et à en rendre compte de façon

plus juste au Parlement et au public canadien. Pour dresser le bilan de la santé linguistique des institutions, la Commissaire a dû se fier trop souvent à des informations provenant de diverses sources, notamment aux rapports de gestion soumis par les institutions mêmes. Pour cette raison, la Commissaire aspire à pouvoir agir comme vérificatrice externe afin d'examiner directement la façon dont les institutions se conforment aux exigences de la *Loi*, tant dans leur structure que dans leur fonctionnement. Dans un contexte de transformations gouvernementales, il est crucial qu'un agent indépendant exerce une surveillance suffisante et proactive auprès de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*.

- Comme par le passé, la Commissaire est intervenue dans divers recours judiciaires visant à assurer le respect des droits linguistiques garantis par la *Loi*[1] et par la *Charte canadienne des droits et libertés*. Elle est intervenue, entre autres, dans le recours de monsieur Quigley contre la Chambre des communes[2] afin que les Canadiens et les Canadiennes puissent avoir un accès égal aux débats parlementaires dans les deux langues officielles. La Commissaire a, en outre, participé à l'audition de la Cour d'appel de l'Ontario dans l'affaire de l'Hôpital Montfort[3] afin de faire valoir l'importance, pour la communauté franco-ontarienne, de disposer d'institutions qui s'appliquent à assurer sa vitalité et son épanouissement.

- La Commissaire est aussi intervenue dans le recours de certaines municipalités de la région montréalaise qui contestaient la loi sur les fusions municipales[4]. Son intervention cherchait à faire clarifier les obligations constitutionnelles qui incombent au gouvernement du Québec en vertu du paragraphe 16(3) de la *Charte* en matière de progression vers l'égalité de statut du français et de l'anglais et en vertu du principe constitutionnel non écrit de la protection des minorités linguistiques[5]. Enfin, son intervention dans le recours de la Fédération franco-ténoise devant la Cour d'appel fédérale visait à faire reconnaître les obligations linguistiques des gouvernements des Territoires du Nord-Ouest et du Canada à l'égard de la minorité francophone[6].

---

[1] À noter qu'à la suite d'un protocole d'entente conclu avec Air Canada et le syndicat concerné, la Commissaire s'est désistée de deux recours entrepris en 1996 à l'encontre d'Air Canada : *Le Commissaire aux langues officielles et Air Canada (Halifax)*, Cour fédérale, T-1989-96; *Le Commissaire aux langues officielles et Air Canada (Pearson)*, Cour fédérale, T-2043-96.

[2] *Quigley et Canada (Chambre des communes)*, Cour fédérale, T-2395-00. http://www.ocol-clo.gc.ca/factum_f_t-2395-00.htm

[3] *Lalonde* c. *Ontario (Commission de restructuration des services de santé)* (2001), 56 R.J.O. (3e) 577 (C.A.).

[4] *Baie d'Urfé (Ville)* c. *Québec (Procureur général)*, [2001] J.Q. nº 2954 (C.S.), [2001] J.Q. nº 4821 (C.A.) et [2001] J.Q. nº 4916 (C.A.).

[5] Ce principe non écrit de la protection des minorités a été élaboré par la Cour suprême dans le *Renvoi relatif à la sécession du Québec*, [1998] 2 R.C.S. 217, et subséquemment par la Cour d'appel de l'Ontario dans l'arrêt Montfort (précité à la note 3) et par la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick dans l'arrêt *Moncton (Ville)* c. *Charlebois*, 2001 NBCA 117.

[6] *Fédération Franco-Ténoise* c. *Canada*, [2001] 3 C.F. 641 (C.A.).

Secteur information, recherche et analyse

- La Commissaire a attaché une grande importance à ses relations avec les comités parlementaires lui permettant de jouer pleinement son rôle d'agente du Parlement, et de voir à ce que les institutions respectent les dispositions de la *Loi*. Elle a dû appuyer en temps opportun les travaux des parlementaires pour influencer de façon positive les projets de loi afin d'inclure, le cas échéant, des dispositions qui tiennent compte de la dualité linguistique comme facteur incontournable du tissu social canadien. Au cours de l'année visée, la Commissaire est intervenue six fois auprès de divers comités de la Chambre des communes et du Sénat pour faire valoir son point de vue sur des sujets ayant une incidence marquée sur la dualité linguistique. En plus de ses interventions régulières devant le Comité mixte permanent des langues officielles, la Commissaire a comparu devant le Comité mixte permanent de la citoyenneté et de l'immigration et le Comité sénatorial permanant des affaires juridiques et constitutionnelles. Ces interventions lui ont donné l'occasion de mobiliser le gouvernement et l'administration en vue d'une promotion plus efficace du développement des communautés et de l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

- La Commissaire a participé à bon nombre d'initiatives visant à appuyer les institutions et à renforcer l'identité et le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Mentionnons la saga de l'Hôpital Montfort, où la Commissaire s'est prononcée publiquement à maintes reprises et est intervenue en Cour d'appel pour la sauvegarde de l'institution. Les répercussions de cette grande victoire collective dépasseront vraisemblablement les frontières de l'Ontario et inciteront les provinces et les territoires à adopter des mesures qui favorisent le développement et l'épanouissement de leur communauté minoritaire de langue officielle. Autre exemple : l'intervention de la Commissaire auprès de la Commission Romanow pour lui rappeler l'importance de la dimension linguistique des soins de santé et pour l'inciter, dans son rapport final, à tenir compte de cet aspect. Les activités de liaison – à la fois avec les institutions et les communautés – permettent au Commissariat, dans la mesure de ses moyens, de faciliter les communications et les collaborations fructueuses entre elles. En tant que conscience linguistique des Canadiens et des Canadiennes, la Commissaire entend continuer de sonner l'alarme chaque fois que l'épanouissement des communautés de langue officielle est menacé par une politique ou une décision administrative inconsidérée.

- Dans le même esprit, le Commissariat a continué d'améliorer ses communications avec les communautés majoritaires pour comprendre leurs inquiétudes et leur point de vue et mieux informer le public en général et les décideurs provinciaux et municipaux des avantages liés à l'égalité de statut des deux langues officielles en tant que valeur fondamentale de notre société. À titre d'exemple, rappelons les interventions de la Commissaire dans la cause pour contester la validité constitutionnelle des dispositions de la loi 171 rendant plus exigeantes les conditions

relatives à l'octroi du statut bilingue aux municipalités au Québec. La Commissaire estimait que les nouveaux critères réduisent les droits linguistiques des personnes d'expression anglaise. Le juge de première instance de la Cour d'appel a finalement reconnu que le fait qu'une municipalité se voit refuser le statut bilingue en vertu du nouveau critère alors qu'elle aurait pu l'obtenir sous l'ancien régime peut constituer une violation de l'article 16 de la *Charte*.

- La Commissaire a rendu publique son étude sur l'immigration et la dualité linguistique canadienne. Malgré l'importance grandissante de l'immigration pour assurer la croissance démographique du Canada, les décideurs n'ont pas nécessairement évalué l'incidence de l'immigration sur la dualité linguistique et l'avenir du Canada. Les résultats de cette étude démontraient, entre autres, une absence d'efforts pour recruter des immigrants francophones dans les communautés de langue officielle vivant à l'extérieur du Québec. Voir le site Internet http://www.ocol-clo.gc.ca.

- Une nouvelle étude a mis à jour toute la problématique entourant le développement du français dans Internet. Cette étude, assortie de dix-neuf recommandations, cherche à mobiliser les ministères et les organismes fédéraux pour accroître la masse critique des contenus en français dans Internet, développer les industries de la langue et améliorer la vitrine de la dualité linguistique sur la scène internationale. Voir le site Internet http://www.ocol-clo.gc.ca.

- Le Commissariat a appuyé de façon continue les interventions publiques de la Commissaire en élaborant des stratégies, des analyses médiatiques, des discours et des communiqués qui auront permis de mieux informer les intervenants de l'administration publique fédérale, les parlementaires et la population canadienne. La Commissaire a prononcé trente-trois allocutions publiques, accordé deux cent cinquante entrevues aux médias, diffusé onze communiqués et publié une vingtaine de lettres dans les journaux. Nous avons dénombré plus de mille huit cents mentions de la Commissaire et du Commissariat dans les médias nationaux. Le Commissariat a produit une cinquantaine d'annonces publicitaires pour faire connaître ses services et mieux promouvoir les langues officielles. Voir le site Internet http://www.ocol-clo.gc.ca.

- En outre, le Commissariat a tenu un stand d'information dans douze foires et expositions à la grandeur du pays, notamment aux Regina Buffalo Days, aux Jeux du Canada à London, au Salon Éducation Formation Emploi de Montréal et au Moncton Home Show. Le stand a attiré un public de tout âge, dont de nombreux jeunes, et a accru la visibilité du Commissariat. En plus du Rapport annuel et des études spéciales, plusieurs produits de communication (affiches, dépliants, vignettes et autres outils de promotion) ont été réalisés et distribués aux partenaires et aux clients.

- Parmi d'autres activités de promotion des langues officielles, le Commissariat s'est associé à l'attribution de divers prix dont le Prix de traduction de la Quebec Writers'

Federation et le Prix du Commissariat aux langues officielles pour la petite enfance, en collaboration avec l'Association canadienne d'éducation en langue française (ACELF), à l'occasion de la Semaine nationale de la francophonie.

- Le Commissariat a vu à ce qu'on tienne compte des questions reliées aux langues officielles dans des activités d'importance nationale et internationale, notamment au Sommet des Amériques à Québec et aux Championnats du monde d'athlétisme à Edmonton. Le Commissariat a également contribué au contenu et au succès du Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles que les conseils fédéraux des provinces de l'Atlantique ont organisé à Charlottetown et a assuré, de concert avec les intervenants des institutions assujetties à la *Loi*, le suivi relativement aux engagements pris lors de cette rencontre.

- Le Commissariat a collaboré avec le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux de la côte du Pacifique à un projet pilote visant à accroître la prise de conscience à l'égard des obligations linguistiques et à améliorer la qualité du service, dans les deux langues officielles, dans les bureaux désignés bilingues de la Colombie-Britannique.

- Le Commissariat a aussi élaboré, de concert avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC), une stratégie pour sensibiliser davantage les cadres supérieurs du Ministère à leurs obligations en matière de langues officielles aux termes de la partie VII de la *Loi*. Lors de ses rencontres avec le sous-ministre du MAINC, la Commissaire a insisté sur les responsabilités du Ministère concernant le développement communautaire des peuples du Nord conformément à la *Loi*.

- La Commissaire a soutenu la reconnaissance réelle du statut bilingue de la Ville d'Ottawa afin que, à titre de capitale nationale, celle-ci reflète pleinement le statut constitutionnel du français et de l'anglais en tant que langues officielles du Canada et l'importance de la dualité linguistique comme fondement de l'identité canadienne.

Secteur des services corporatifs

- Le Commissariat n'a pas échappé au phénomène de l'évolution technologique et des changements dans le rôle de l'État. Il s'est assuré de poursuivre la constitution d'une organisation dont la structure, l'infrastructure et le mode de fonctionnement permettent la mise en œuvre efficace d'une démarche renouvelée dans l'exécution du mandat de la Commissaire.

- Le Commissariat continue d'améliorer son approche stratégique en technologie de l'information et de gestion de l'information en intégrant le système de gestion des dossiers au système d'enquêtes et de gestion des plaintes. Ce système fusionnera tous les systèmes de gestion de l'information. De plus, la mise à jour du système d'accès à distance fournit un meilleur accès aux données.

- Dans le cadre de l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur, le Commissariat a évalué ses capacités de gérer et celles de déterminer les différents secteurs requérant l'amélioration de leurs pratiques. Le Commissariat en est maintenant à l'étape de l'établissement d'un plan d'action.

ANNEXES

ANNEXE A - CONSOLIDATION DE RAPPORTS

GESTION DU MATÉRIEL ET APPROVISIONNEMENT

Le Commissariat a fait l'essai de la toute récente version du Système informatisé de gestion du matériel (SIGM). La décentralisation de son utilisation sera lancée dès que la nouvelle infrastructure informatique sera parachevée. Rappelons que la mise en œuvre du SIGM vise à obtenir : 1) une interface en temps réel avec le Système financier ministériel commun; 2) une fonctionnalité accrue de tenue des registres relatifs aux immobilisations pour appuyer les exigences en matière de production de données comptables sur l'amortissement; 3) une amélioration des divers processus transactionnels administratifs et financiers.

ANNEXE B - RENDEMENT FINANCIER

APERÇU DU RENDEMENT FINANCIER

Les dépenses prévues dans le *Rapport sur les plans et les priorités 2001-2002* se chiffraient à 11,3 millions de dollars. Par l'entremise des budgets supplémentaires des dépenses, le Commissariat a reçu une somme supplémentaire de 3,9 millions de dollars, qui comprend les cotisations aux régimes d'avantages sociaux, pour des autorisations totales de 15,2 millions de dollars. Parmi les postes les plus importants dans les budgets supplémentaires, notons :

- 289 000 $ pour le report de fonds de l'exercice 2000-2001;
- 575 000 $ pour compenser l'incidence des conventions collectives;
- 2 795 000 $ par l'intermédiaire d'une soumission au Conseil du Trésor, pour améliorer l'infrastructure des technologies de l'information, établir un plan stratégique de communication et augmenter le budget initial de fonctionnement du Commissariat;
- 59 000 $ au crédit législatif pour les cotisations aux régimes d'avantages sociaux.

ANNEXE C - TABLEAUX FINANCIERS

Afin de présenter l'information de façon cohérente et comparative, les tableaux financiers ont été élaborés en fonction des secteurs d'activités, comme ils sont présentés dans le *Rapport sur les plans et priorités 2001-2002* ainsi que dans les *Comptes publics*, et non en fonction des engagements principaux en matière de résultats.

Tableau financier 1 - Sommaire des crédits approuvés

Le total des autorisations correspond à la somme du Budget principal des dépenses, des Budgets supplémentaires des dépenses et des autres autorisations.

Besoins financiers par autorisation (en milliers de dollars)

	2001-2002		
Crédit	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Commissariat			
25 Dépenses de programme	9 944,0	13 793,8	13 415,0
(S) Surplus de biens de la Couronne	0,0	4,8	0,0
(S) Cotisations aux régimes d'avantages sociaux	1 391,0	1 450,0	1 450,0
Total	**11 335,0**	**15 248,6**	**14 865,0**

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier.

Tableau financier 2 – Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant indique la répartition des dépenses totales prévues, des autorisations (en italique) et des dépenses réelles (en caractères gras) pour 2001-2002, par secteur d'activité et selon le genre de dépenses.

Dépenses prévues du ministère par opposition aux dépenses réelles, par secteur d'activité (en milliers de dollars)

Secteur d'activité	ÉTP*	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions	Total des dépenses brutes	Moins : Recettes disponibles	Total des dépenses nettes
Plaintes et enquêtes							
(Dépenses prévues)	69,0	5 982,0	0	0	5 982,0	0	5 982,0
(Autorisations totales)	*63,0*	*4 723,5*	*0*	*0*	*4 723,5*	*0*	*4 723,5*
(Dépenses réelles)	**53,4**	**4 621,5**	**0**	**0**	**4 621,5**	**0**	**4 621,5**
Information, recherche et analyse							
(Dépenses prévues)	21,0	1 905,0	0	0	1 905,0	0	1 905,0
(Autorisations totales)	*45,0*	*4 380,8*	*0*	*0*	*4 380,8*	*0*	*4 380,8*
(Dépenses réelles)	**36,2**	**4 071,4**	**0**	**0**	**4 071,4**	**0**	**4 071,4**
Services corporatifs							
(Dépenses prévues)	34,0	3 448,0	0	0	3 448,0	0	3 448,0
(Autorisations totales)	*37,0*	*6 144,3*	*0*	*0*	*6 144,3*	*0*	*6 144,3*
(Dépenses réelles)**	**35,0**	**6 171,9**	**0**	**0**	**6 171,9**	**0**	**6 171,9**
Total							
(Dépenses prévues)	124,0	11 335,0	0,0	0,0	11 335,0	0,0	11 335,0
(Autorisations totales)	*145,0*	*15 248,6*	*0,0*	*0,0*	*15 248,6*	*0,0*	*15 248,6*
(Dépenses réelles)	**124,6**	**14 865,0**	**0,0**	**0,0**	**14 865,0**	**0,0**	**14 865,0**
Coût des services offerts par d'autres ministères							
(Dépenses prévues)							1 573,0
(Autorisations totales)							*1 573,0*
(Dépenses réelles)							**1 699,2**
Coût net du programme							
(Dépenses prévues)							12 908,0
(Autorisations totales)							*16 821,6*
(Dépenses réelles)							**16 564,2**

Nota : Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

Les écarts entre les dépenses prévues et les autorisations totales pour chaque secteur d'activité s'expliquent principalement par les affectations supplémentaires reçues au cours de l'exercice financier.

* Équivalents temps plein

** Comprend un montant de 1 450 000 $ pour les cotisations aux régimes d'avantages sociaux.

Tableau financier 3 – Comparaison historique des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

Le tableau suivant donne un aperçu historique des dépenses par secteur d'activité. Il comprend également une comparaison entre les dépenses totales prévues pour 2001-2002 et les dépenses réelles figurant dans les *Comptes publics*.

Comparaison historique des dépenses ministérielles prévues par opposition aux dépenses réelles, par secteur d'activité (en milliers de dollars)

			2001-2002		
Secteur d'activité	**Dépenses réelles 1999-2000**	**Dépenses réelles 2000-2001**	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Plaintes et enquêtes	4 869,2	4 059,7	5 982,0	4 723,5	4 621,5
Information, recherche et analyse	1 632,7	2 693,4	1 905,0	4 380,8	4 071,4
Services corporatifs	4 957,3	5 814,3	3 448,0	6 144,3	6 171,9*
Total des dépenses	**11 459,2**	**12 567,4**	**11 335,0**	**15 248,6**	**14 865,0**

Les chiffres étant arrondis, ils peuvent ne pas correspondre au total indiqué.

* Comprend un montant de 1 450 000 $ pour les cotisations aux régimes d'avantages sociaux.

ANNEXE D - AUTRES RENSEIGNEMENTS

POUR OBTENIR D'AUTRES RENSEIGNEMENTS ET SITE WEB

ADMINISTRATION CENTRALE

344, rue Slater, Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Site Internet : http ://www.ocol-clo.gc.ca

Renseignements généraux :	(613) 996-6368	**Courriel :**	Message@ocol-clo.gc.ca
Numéro sans frais :	1 877 996-6368	**Plaintes :**	(613) 992-LANG
Télécopieur :	(613) 993-5082		(613) 992- 5264

RÉGIONS

Atlantique	(506) 851-7047		
	1 800 561-7109	Télécopieur :	(506) 851-7046
Québec	(514) 283-4996		
	1 800 363-0628	Télécopieur :	(514) 283-6677
Ontario	(416) 973-1903		
	1 800 387-0635	Télécopieur :	(416) 973-1906
Manitoba	(204) 983-2111		
et Saskatchewan	1 800 665-8731	Télécopieur :	(204) 983-7801
Alberta,			
Colombie-Britannique,			
Territoires du Nord-Ouest,	(780) 495-3111		
Yukon et Nunavut	1 800 661-3642	Télécopieur :	(780) 495-4094

Autres publications : http://www.ocol-clo.gc.ca